



2023 社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report Of 2023

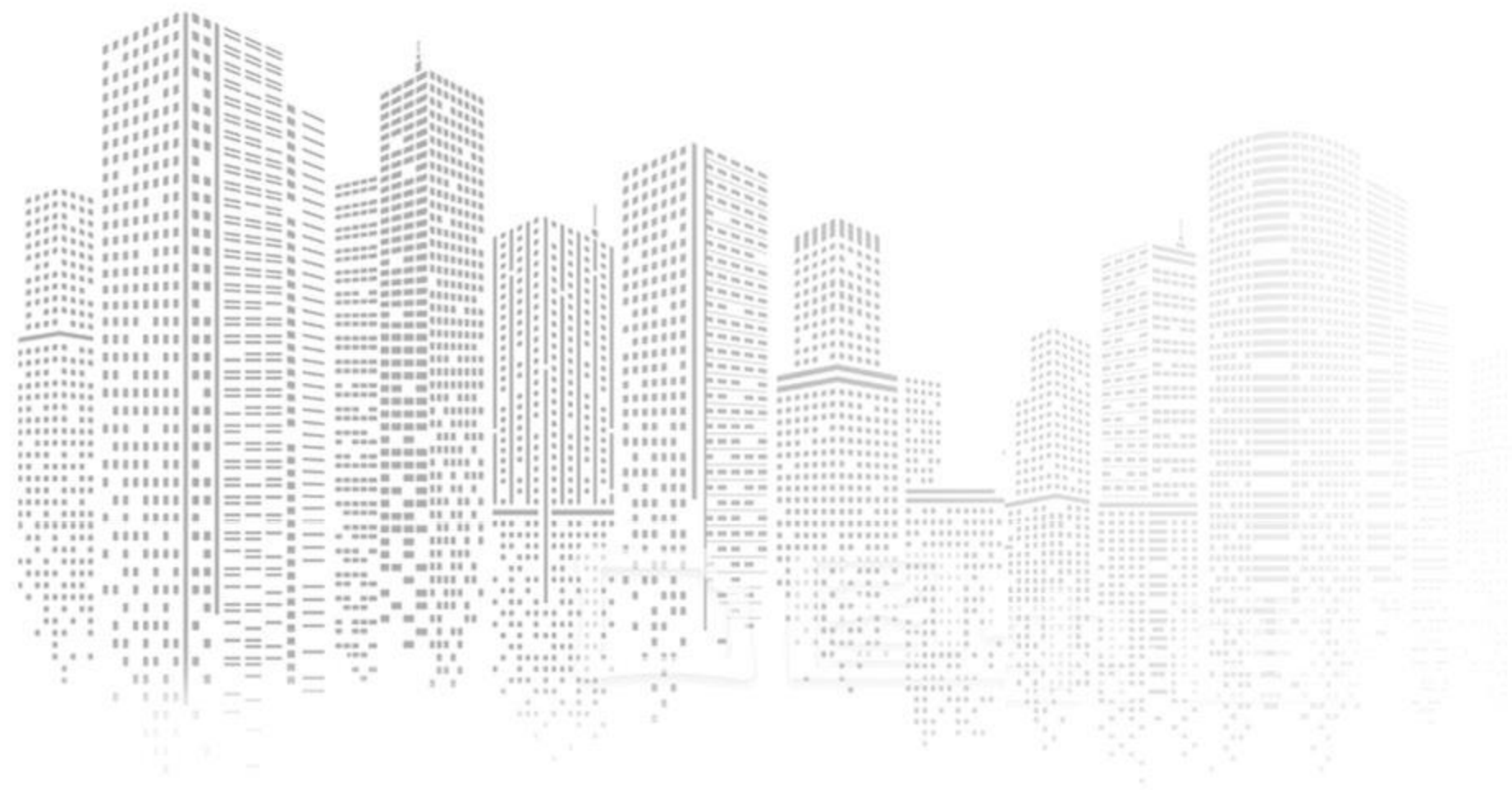
治理 社会 环境

陕西客服热线 96779 / 全国客服热线 400 86 96779
www.xacbank.com

ACCOMPANY YOU
ACCOMPLISH YOUR DREAM

与您相伴，成您所想

Accompany You
Accomplish Your Dream



报告编制说明



报告时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日，特别注明的除外。

报告组织范围

报告覆盖西安银行股份有限公司总行、分支机构和控股机构。为了便于表达，在报告表述中使用“西安银行”或“本公司”。

报告发布周期

本报告每年发布一次。

报告数据说明

报告中的财务数据来自2023年年度报告，其他指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别注明的除外。

报告参考标准

报告参照全球可持续发展标准委员会发布的《GRI可持续发展报告标准》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作（2023年12月修订）》《上海证券交易所股票上市规则（2023年2月修订）》《关于加强上市公司承担社会责任工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉的编制指引》、中国银行业监督管理委员会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR5.0）》等文件编制。

报告获取方式

印刷版报告备置地点为西安银行董事会办公室，电子版报告可在西安银行网站（<http://www.xacbank.com>）投资者关系栏目下载。

报告联络方式

陕西省西安市高新路60号西安银行大厦董事会办公室
邮政编码：710075
联系电话：029-88992333
传 真：029-88992333



目录

01 致辞

03 治理篇

第一章 行稳致远 夯实公司治理

- 第一节 坚持党建引领
- 第二节 深化公司治理
- 第三节 推动战略实施
- 第四节 完善风险管理
- 第五节 强化内控合规
- 第六节 社会责任关键绩效表
- 第七节 利益相关方期待

02 关于我们

- 公司简介
- 组织架构
- 荣誉奖项
- 社会责任理念

04 社会篇

第二章 深耕区域 支持实体经济

- 第一节 助力区域经济发展
- 第二节 深耕特色行业金融
- 第三节 提升跨境服务能力

第三章 匠心服务 践行普惠金融

- 第一节 支持小微发展
- 第二节 建设美丽乡村
- 第三节 服务市民百姓
- 第四节 对接高端人才

04 社会篇

第四章 倾心奉献 共建和谐社会

- 第一节 服务智慧生活
- 第二节 保护客户权益
- 第三节 热心公益事业

第五章 暖心关爱 携手员工成长

- 第一节 维护员工权益
- 第二节 助力员工发展
- 第三节 践行人文关怀

05 环境篇

第六章 绿色发展 守护生态环境

- 第一节 发展绿色金融
- 第二节 推动绿色运营
- 第三节 倡导绿色办公

06 未来展望

致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是西安银行在新征程上砥砺前行的一年。面对新形势新任务，西安银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央决策部署和省市重点工作，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，在加快转型步伐中塑造优势，在防范化解风险中夯实根基，保持了稳中有进、稳中提质的发展态势，在助力地方经济高质量发展中彰显责任担当。

深入践行以党建引领为核心的治理责任

充分发挥党委领导核心和现代公司治理的双重优势，不断加强党的建设，完善中国特色现代企业制度，优化人力资源和绩效管理，推动党建优势转化为公司治理效能。围绕“打造特色鲜明的区域领先银行和投资价值卓越的上市银行”战略愿景，做强公司业务、做大零售业务、做优金融市场，夯实公司基本面，为广大股东投资者创造更多的投资回报。加强主动风险管理，抓紧抓实风险化解各项工作，打造更具抵御市场周期波动的经营模式，切实维护金融安全。西安银行在社会责任实践中坚持以义取利，市场地位和股东价值得到普遍认可，被评为“最佳投资人关系管理银行”“最佳公司治理银行”“最具稳健性上市公司奖”“资本市场年度投资价值之星”“最佳风控银行机构”。

深入践行以服务区域战略为主业的经济责任

聚焦陕西西安区域经济的空间布局和产业布局，集中优势资源大力支持基础设施、城市改造、民生保障等省市重点项目，2023年提供资金支持超过88亿元。紧扣陕西西安产业升级改造，加大对战略新兴产业、高新技术产业、高端装备制造业等重点领域的服务力度，为制造业、农业和文旅重点产业链企业提供资金支持近300亿元，不断提升金融资源配置与实体经济发展的契合度。深耕特色行业金融，通过细分领域金融产品和定制化金融方案，将金融资源精准配置到陕西省内文化旅游、军民融合、科技创新、制造业、绿色产业等发展中，不断提升金融服务的便捷性与易得性。致力于以数字化赋能“智慧城市”建设，在财政云国库集中支付、政府非税收入收缴、住房公积金、维修资金交存、住房租赁资金监管等方面，强化数字化响应和支撑能力，加快陕西省各地市区县政务、惠民领域数字化转型步伐。

深入践行以服务客户为中心的社会责任

始终将客户满意度作为服务民生、践行责任的发展标尺，大力发展新市民金融、养老金融、消费金融、便民金融，积极探索数字普惠金融道路，持续增进民生福祉。打造专属“新市民e贷”，推出多样化消费信贷产品，提供“人才银行”专属服务，加大保障性租赁住房项目金融支持，持续推进减费让利，全方位满足新市民创业、消费、安居、融资等各类需求。加强养老金融服务体系建设，发售“银发专属大额存单”，代销14只养老目标FOF产品，优化适老网点建设，让金融服务更有心意、更具温度。不断打造智慧生活平台，焕新升级手机银行8.0，改造1,200多个交互流程，实现端到端的客户旅程数字化改造，推动金融服务覆盖度和市民百姓服务体验不断提升。坚守“消保为民”理念，积极化解消费投诉，强化金融知识宣传教育，全年开展宣传活动超过1,500次，切实维护消费者合法权益。大力支持国家乡村振兴战略，强化对涉农产业链上下游企业的金融支持，以产业振兴促进乡村振兴。

深入践行以绿色发展为导向的环境责任

以国家“双碳”战略为指引，持续完善绿色金融体制机制建设，着力提升绿色金融服务能力，积极践行绿色运营和绿色办公，为区域产业绿色转型不断贡献金融力量。建立了导向明确的绿色信贷考评机制，严格落实“绿色优先、一票否决”，加大对绿色农业、工业转型升级、绿色消费、节能减排和清洁能源等领域的信贷投入，绿色贷款余额超过17亿元。积极倡导绿色运营理念，探索建立“小而精”的机构网点运营发展模式，推出基于零信任安全网关防护技术的移动OA，深化RPA技术应用，在监管报送、客户服务和内部管理等多个领域实现流程自动化处理，电子渠道可替代率96.86%。大力倡导绿色办公文化，推动办公建筑和高消耗设施设备绿色提升，使用低碳环保型办公用品，更新新能源公交车和调剂共享通用办公家具设备，有效降低办公能耗，提高资源使用效率。

思想之旗领航向，实干奋进谱新篇。西安银行将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，紧紧围绕陕西省深化“三个年”活动和西安市“八个新突破”“十个聚焦”重点工作，加快转型发展步伐，提升公司治理效能，稳步推进战略落地，不断增强服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济发展水平，以自身高质量发展助力大西安“双中心”城市建设，为中国式现代化建设的陕西新篇章和西部示范西安先行做出更大的金融贡献。

党委书记、行长

梁邦海

关于我们



西安银行简介

组织架构

9

下设 9 家省内分行

1

参股 1 家汽车金融公司

178

178 家营业网点

2

控股 2 家村镇银行

340

英国《银行家》全球前 1000 家银行排名中位列第 340 位

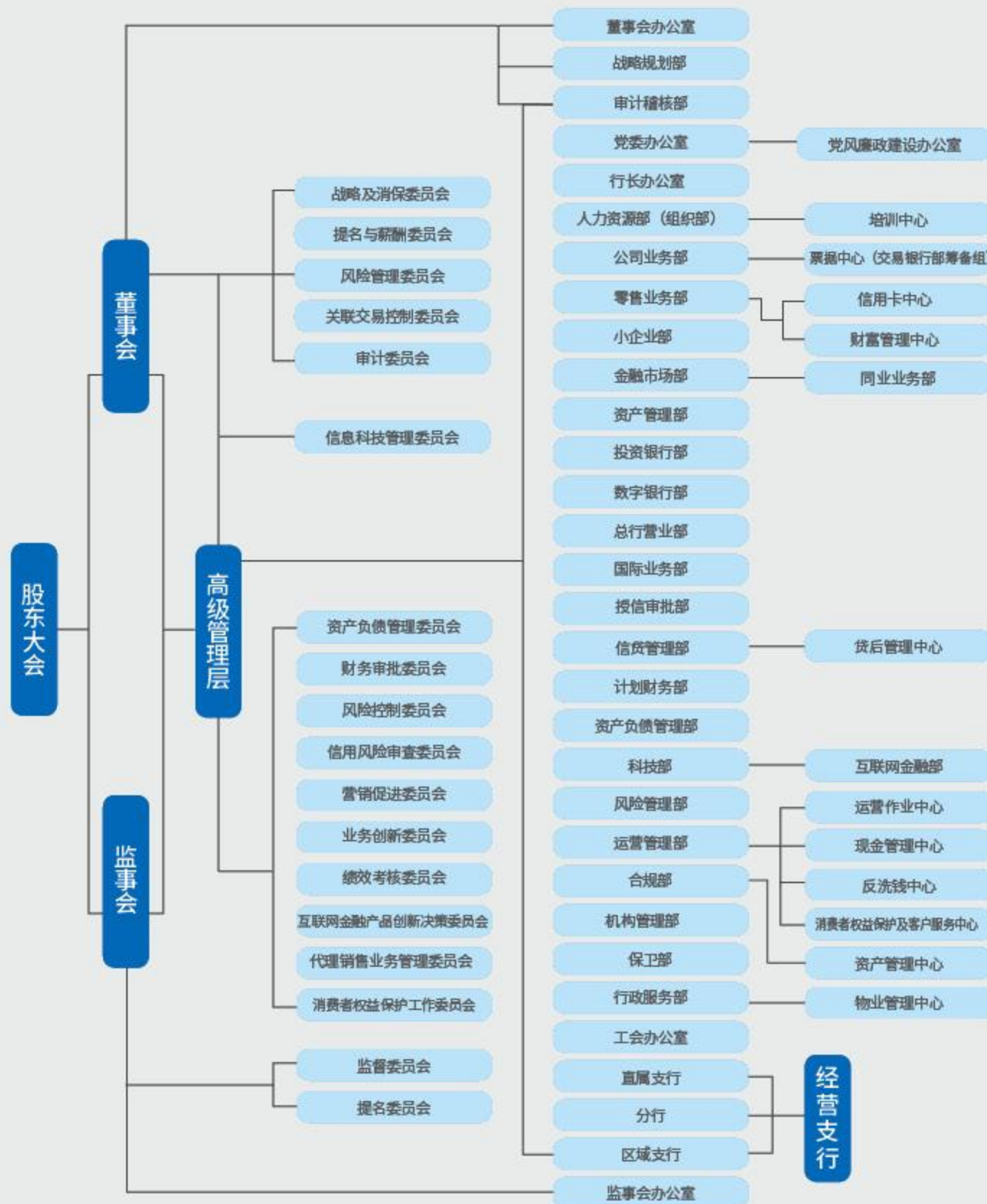
500

连续三年入选“全球银行品牌价值 500 强”

西安银行 (600928.SH) 是一家以国外大型银行、国内央企、地方国企、民营企业为主要战略投资者的区域性股份制商业银行。自 1997 年成立以来, 历经财务重组、引进战投、企业更名、跨区域经营、综合化发展、数字化转型等战略步骤, 成为西北首家 A 股上市银行。截至 2023 年末, 公司员工 3,275 人, 下设总行营业部、9 家省内分行、10 家区域支行和 12 家直属支行等在内的共 178 家营业网点。控股 2 家村镇银行, 参股 1 家汽车金融公司。

西安银行坚持“数字化、特色化、综合化”发展战略, 服务国家区域战略, 服务实体经济, 服务中小企业和广大市民, 成为支持地方经济发展的重要金融力量, 行业标杆地位、金融创新能力、风险定价水平、市场地位和股东价值得到普遍认可。公司主体长期信用等级 AAA (最高级)。先后荣获“最佳投资人关系管理银行”“最佳公司治理银行”“最具稳健性上市公司奖”“资本市场年度投资价值之星”“最佳风控银行机构”“卓越竞争力社会责任银行”“核心竞争力创新发展之星”“金融科技创新先锋”“区域服务领先银行”等称号。

2023 年以来, 公司在英国《银行家》全球前 1000 家银行排名中位列第 340 位; 连续三年入选“全球银行品牌价值 500 强”; 在公司治理、综合竞争力、金融创新、数字化转型、资产管理、普惠金融、社会责任等各方面获得主流财经媒体颁布的各项荣誉, 综合竞争能力持续提升。



荣誉奖项

分类	荣誉奖项	颁奖机构
政府 监管	全国版权示范单位（软件正版化）	中华人民共和国国家版权局
	金融机构支持陕西经济发展先进单位	陕西省人民政府办公厅
	安全防范优秀单位	陕西省公安厅、国家金融监督管理总局陕西监管局
	A级纳税人	国家税务总局陕西省税务局
	西安市定点帮扶工作先进集体	中共西安市委组织部、西安市乡村振兴局
	支持拓宽融资渠道—十佳金融创新产品（模式）奖	西安市金融工作局
	2022年度金融服务工作先进单位	中共西安市委军民融合发展委员会办公室
	住房公积金业务先进管理银行	西安住房公积金管理中心
	2022年度金融科技发展奖三等奖	中国人民银行
	陕西省金融统计先进集体	中国人民银行陕西省分行
	2023年陕西省金融科技优秀研究课题	中国人民银行陕西省分行
	央行内部（企业）评级工作先进单位	中国人民银行陕西省分行营业管理部
	2022年度重点调研课题二等奖	国家金融监督管理总局陕西监管局
协会 联盟	2023年中国银行业100强榜单第64名	中国银行业协会
	2022年银行业金融机构组“创新发展”好新闻	
	年度最受用户喜爱信用卡奖	金融数字化发展联盟
	营销数据应用赛道团体一等奖	中国金融工会陕西工作委员会
	服务数字化赛道团体二等奖	
	风控数据应用赛道团体三等奖	

分类	荣誉奖项	颁奖机构
协会 联盟	2022年度陕西银行业信息宣传工作先进单位	陕西省银行业协会
	2021-2022年度重点研究课题三等奖	陕西省金融学会
杂志 期刊	“2023年全球银行1000强”第340名	英国《银行家》
	“全球银行品牌价值500强”第461名	
	“2023全球企业2000强”第1804名	《福布斯》
	2023年度银行家金融科技创新优秀案例	《银行家》
	卓越竞争力人才创新培养践行银行	《中国经营报》
	核心竞争力创新发展之星	《经济观察报》
	2023年度社会责任金融机构	《时代周报》
	最佳投资人关系管理银行	《第一财经》
	金融科技创新先锋	《投资时报》
	助力实体经济发展突出表现银行	《西安晚报》
	消费者信赖品牌银行	
	金融科技年度案例奖	中国金融出版社
	其他	2023年度银行营业网点国标示范单位
最佳组织奖		国际金融理财标准委员会（中国）
最佳数字创新奖		中国金融认证中心、中国电子银行网
数据治理最佳实践奖		2023DAMA中国数据管理峰会
数据智能创新奖		中国电子银行网、数字金融联合宣传年
场景金融创新优秀案例奖		城银清算服务有限责任公司
数字人民币创新优秀案例奖		

社会责任理念

本公司围绕“服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会”的社会责任理念，夯实公司治理根基，支持实体经济发展，增进社会民生福祉，践行绿色发展理念，努力完成每个角色赋予的责任，与各利益相关方共创美好未来。



治理责任

1 根据国家及相关法律法规要求，坚持党建引领，持续深化公司治理，强化战略实施，提升风险管理与内控合规能力，建立良好的利益相关方沟通机制。

经济责任

2 坚守金融本源，将自身发展融入地方经济建设，深耕特色行业金融，提升跨境服务能力，支持普惠小微发展，助力美丽乡村与市民金融建设，全力服务实体经济发展。

社会责任

3 坚持奉献社会，服务智慧生活，保障客户权益，心系公益慈善，关爱员工成长，致力于美好生活的共创共享。

环境责任

4 践行绿色发展理念，发展绿色金融，实施绿色运营，倡导绿色办公，共建和谐金融生态环境和绿色美好家园。

第一章

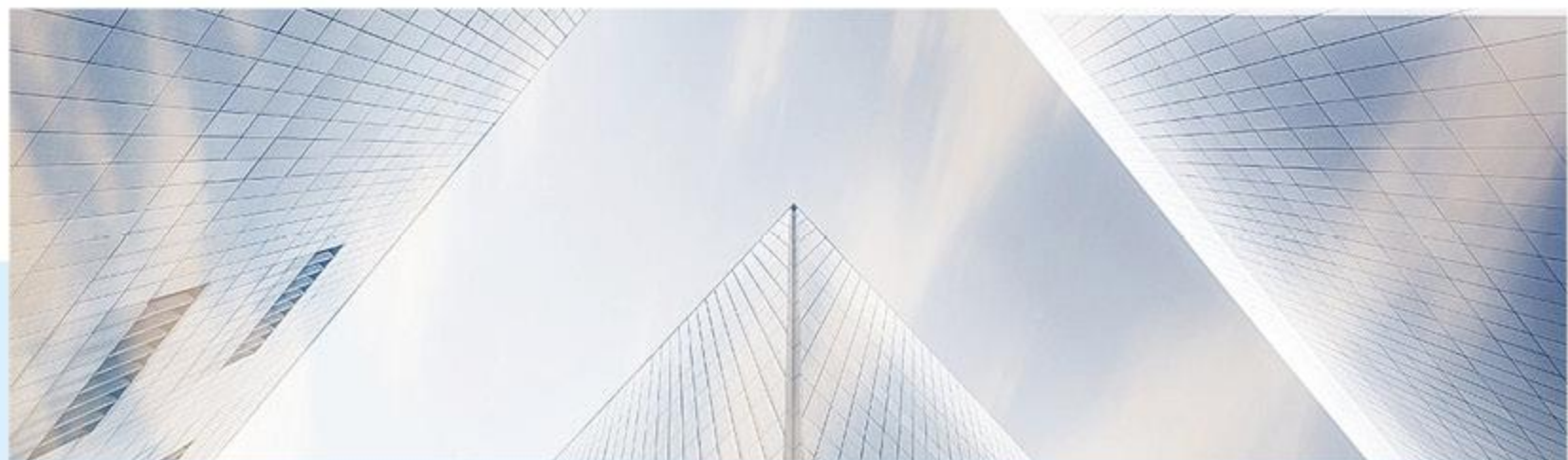
行稳致远 夯实公司治理

在党建引领下，本公司将社会责任发展理念融入到全行经营发展中，持续完善公司治理体系、推动战略实施、加强风险管理和内控合规建设等，促进自身与各利益相关方协同发展，努力打造负责任银行形象。

治理篇



坚持党建引领



本公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记历次来陕考察重要讲话重要指示精神，认真落实习近平总书记关于金融工作的重要论述，深入践行金融工作政治性、人民性，切实推动党的路线方针政策在本公司全面贯彻落实，以实际行动坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”。

本公司党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用，坚持和完善“双向进入、交叉任职”领导体制，大力支持“三会一层”履职尽责，全力做好党委议事规则与公司治理决策机制的有效衔接，推动党的领导与公司治理有机统一，实现党的政治优势、组织优势转化为本公司的竞争优势、发展优势。做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，以本公司高质量发展助力金融强国建设，为奋力谱写中国式现代化建设的陕西西安新篇章贡献金融力量。



深化公司治理

2023年，本公司持续聚焦公司治理关键环节，完善以公司章程为统领的制度体系，深化党的领导和公司治理的双向融合，优化权责明晰、协调运转、有效制衡的“三会一层”运行机制；强化信息披露、投关管理、品牌建设等对内监督赋能和对外价值传播效能，切实以高质量治理引领高质量发展。

一、完善三会一层履职

1、股东大会

报告期内，本公司召开股东大会会议1次，审议通过了财务预决算、利润分配方案、关联交易预计额度、可转债发行、未来三年股东回报规划、聘请会计师事务所和专项报告等共计15项议案。会议召开严格履行相应法律程序，对中小股东表决采取单独计票，充分保障股东参会和表决权。

2、董事会

报告期内，本公司董事会聚焦董事会专门委员会、独立董事、高级管理人员等各治理主体工作规则和运行机制优化，紧扣“定战略、做决策、防风险”核心职能，共计召开董事会及各专门委员会会议31次，研究审议了治理制度修订、高管人员选聘考核、可转债发行、战略规划评估、财务预决算、风险偏好、会计师事务所更换等共计91项议案，对公司经营发展进行了有效决策和监督。全体董事能够勤勉尽职，认真出席会议，独立、专业、客观发表审议意见，维护全体股东和公司整体利益。

3、监事会

报告期内，本公司监事会紧密围绕公司战略目标和重点工作，聚焦监督重点，完善监督机制，丰富监督方式，强化监督质效，共计召开监事会及各专门委员会会议12次，审议通过了监事会工作报告、履职评价、关联交易、利润分配、财务状况、战略评估、专项检查和定期报告等共21项议案，听取了内部控制、风险管理等共44项专项报告。全体监事能够勤勉尽职，切实履行公司章程赋予的各项监督职能，积极维护公司、股东和其他利益相关者合法权益。

4、高级管理层

报告期内，本公司加强高级管理团队的市场化、专业化建设，完善高管履职考核、薪酬管理、追索扣回等管理制度和运行机制，持续提升团队经营管理能力。报告期内，高级管理层能够根据章程及董事会授权开展经营管理活动，确保公司经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。

二、投资者沟通与服务

本公司始终将回报股东作为长期的发展理念，长期以来，注重投资者关系管理，维护股东合法权益，公平对待每一位股东，坚持股东利益与企业发展的和谐共赢。

1、信息披露

本公司以投资者信息需求为导向，持续完善信息披露内容的深度和广度，先后向社会公众披露了定期报告以及董监事会决议、高管聘任、股份增持、更换会计师事务所、内部控制评价、权益分配以及投资者交流等临时性公告共计46项79份文件，真实、准确、完整地向市场传递经营管理全貌。

2、投资者关系管理

本公司坚持“以投资者为本”的发展理念，制定股东回报规划，深化股东共享发展红利。同时，加强与大股东和中小股东的双向沟通，持续完善投资者交流专区、来电来访、E互动平台和投资者见面会等交流渠道，先后召开2次业绩发布会和13次投资者线下交流会，与9家券商机构和26家投资机构进行了面对面的沟通交流，全方位展示经营成果，市场的活跃度和知名度不断提升，被评为“最佳投资人关系管理银行”。



三、社会责任管理

2023年，本公司持续加强社会责任管理，推动全行的高质量可持续发展。

一是，加强社会责任战略管理和研究。将绿色金融、普惠金融、养老金融和消费金融等纳入战略规划重点突破领域，定期监督评估落地执行情况，开展ESG管理模式、绿色发展等课题研究，不断提升社会责任履行能力。

二是，加强董事会社会责任履职建设。报告期内董事会研究审议了社会责任、消费者权益保护、反洗钱和绿色信贷等工作报告，积极参与专业机构组织的ESG培训，切实发挥董事会对社会责任的决策和监督职能。

三是，加强社会责任信息披露。对照最新披露准则和同业披露案例，持续完善社会责任报告的披露内容，并通过业绩说明会、投资者交流会等渠道，强化对社会责任内容的主动披露，切实履行上市公司的责任义务。



推动战略实施

本公司围绕“打造特色鲜明的区域领先银行和投资价值卓越的上市银行”战略愿景，持续推动大公司、大零售和金融市场三大业务条线战略的实施落地。



◎ 在大公司条线方面

提升贷款定价能力，深化行业金融发展，获取机构类业务资质，上线公司条线绩效管理系统；建立“公普联动”机制，创新迭代普惠小微金融产品，完善小微绩效考核激励机制；完善跨境服务网络渠道，开展美元债券投资，落地全省首笔“点心债”保函业务；开展首单贸融 ABS 业务，建立债券营销机制。

◎ 在大零售条线方面

加大个人住房按揭贷款投放，推动个人非经营性贷款业务发展；提升组合投研和管理能力，加强资管组合风险控制能力，完善信评体系和信评机制建设，推进理财业务相关系统建设；上线新能源汽车分期产品和“智联机关快 E 贷”，提升互联网消费金融服务能力；为养老客群提供多元化金融服务，加大发展新市民金融力度。

◎ 在金融市场条线方面

开展人民币利率互换交易和续作期限利差套保交易；加强债券配置，尝试债券投资新模式；紧盯市场，动态优化，推动自营交易发展，促进同业借款业务增量扩户，进一步优化资产配置结构；更新债券投资管理办法与操作规程；拓展同业授信，持续提升在同业及银行间市场的品牌影响力。

完善风险管理

本公司建立了与发展战略、经营规模相适应的风险偏好及传导机制，持续优化全面风险管理体系，不断提升主动化、专业化风险管控能力和风险评估水平。同时，密切关注金融监管形势变化，加大各单位间的协同合作，提升全面风险管理有效性。

一、完善全面风险管理体系

持续优化风险偏好和风险限额，不断完善全面风险管理体系。通过修订全面风险管理纲领性制度，明确全面风险管理的范围，优化各层级的组织结构，明晰各机构的职责边界，使得全面风险

管理体系更加系统化、专业化和精细化。同时，根据监管要求，结合本公司实际，对恢复计划进行逐条剖析并进一步优化，加强应急保障和危机应对能力。

二、夯实全面风险管理基础

继续认真开展全面风险管理评估工作，积极落实全口径、全方位、全流程和全机构的风险管理评估工作要求，确保董事会和高管及

时掌握全行风险管理状况。同时，不断完善授权管理，合理确定授权权限，强化内部控制，提高审批效率。

三、强化重点风险管理工作

加强信用风险模型建设及应用，确保模型的可靠性和准确性；加强市场风险监测力度，扩大监测频率和覆盖范围；不断完善操作风险管理体系建设，形成操作风险月报制度；深入推进电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”治理工作，强化运营风险管理；通过持续升级迭代智能业务安全中枢平台、未知威

胁感知平台及风险决策平台等方式提升风险防控能力。其中，智能业务安全中枢平台荣获 2022 年度中国人民银行金融科技发展奖三等奖，参加陕西省 2023 网络攻防实战演习荣获三等奖，参加数字化转型大数据创新应用劳动竞赛荣获风控数据应用赛道团体三等奖。



四、加强风险文化建设

升级风险警示库，解读最新监管政策，通过复盘分析典型案例和研判监管政策影响，将主动风险管理理念内化为全行员工的自觉行动。同时，将典型案例汇编成册并下发全行；开展风险管理专题培训，积极加强风险文化建设。

案例：开展业务连续性应急演练

为进一步提高全行应对运营中断事件的应急处置能力，检验业务连续性体系建设成效，增强应急处置过程中各部门、各层级间的协调配合能力，2023年6月，实施了全行业务连续性演练。演练采用“业务桌面演练+系统真实演练”的方式，覆盖第三方支付借记卡业务、信贷业务、手机银行、微信银行、网上银行、西银惠付和西银在线等重要业务，以及西银惠付扫码支付平台、mPaas 移动平台两套重要信息系统。本次演练检验了应急体系的完整性、可操作性和有效性，验证了同城灾备体系的可用性。



强化内控合规

本公司严格落实内控合规方面的法律法规和监管要求，持续完善内控体系建设、加强案件防控管理，不断推进反洗钱和扫黑除恶专项斗争工作，提升合规运行的自觉性和主动性。

一、完善内控体系建设

加强内控制度体系建设

建立了包括董事会、监事会、高级管理层、合规部、审计稽核部和分支机构的分层合规风险管理架构。制定了《西安银行内部控制管理规定》《西安银行内部控制评价办法（试行）》《西安银行内部控制委员会工作规则》和各业务条线的内部控制制度等制度体系，并确保各项规章制度切合实际，发挥实效。

强化全员合规意识

以监管动态、案例分析和问责后果等为主题，开展了针对 2,000 余人次的合规专项培训；开展制度知识库搭建工作，完成了 1,200 多项制度的入库工作；强化支行轻微违规积分管理与使用，提升业务层合规意识。

加大审计稽核检查力度

强化对全行重要风险领域、重点机构和重点业务的专项审计和稽核检查；建设审计平台，形成了非现场数据分析、现场审计作业等为一体的平台架构，实现了自动化审计作业流程的闭环管理；根据《企业内部控制基本规范》开展内部控制评价工作，强化内部控制有效性。

二、加强案件防控管理

强化案防意识

为从源头防范道德风险和业务操作风险，通过培训、专项检查和柜面运营业务案件风险排查等方式，强化员工的案件防控意识。

制定专项制度

完善修订《西安银行案件防控工作手册》《员工家庭联系手册》《西安银行 2023 年案件防控工作实施方案》等，为案件防控提供制度保障。

规范员工行为

组织开展案防检查和涉刑案件风险专项排查工作，组织开展全行员工失范行为排查工作，坚决杜绝风险隐患；要求员工持续学习《西安银行从业人员违反金融规章制度行为处理办法》，签订《西安银行合规经营承诺书》，提升风险合规意识。

三、筑牢洗钱风险防线

建立健全洗钱风险管理体系

明确董事会、监事会、高级管理层、反洗钱领导小组和业务部门等在洗钱风险管理中的职责，形成“总-分-支”三级洗钱风险管理机制。

不断完善反洗钱内控制度

将客户尽职调查、风险管理和保密等合规要求及风险控制措施融入到业务制度与操作流程中，防范洗钱风险。

推进反洗钱信息系统建设

运用人工智能、大数据平台等技术迭代升级系统功能，提升反洗钱监测分析工作的智能化、集成化水平。

开展反洗钱宣传教育

向社会公众普及反洗钱、反恐怖融资基础知识，持续开展守护好“老百姓钱袋子”等专题宣传活动，提高公众的风险防范意识。

加强网络监测分析

加强对电信网络诈骗、非法集资等违法犯罪行为的监测、堵截，为老百姓挽回资金损失。



四、推进扫黑除恶专项斗争工作

强化宣传

对行内员工及客户开展《反有组织犯罪法》的宣传工作。

建立机制

建立月度工作动态报告机制，组织各分支机构总结常态化扫黑除恶专项斗争工作中的经验做法并强化推广。



社会责任关键绩效表

类型	指标	2023年	2022年	2021年
经济指标	总资产 (千元)	432,201,362	405,838,548	345,863,917
	存款总额 (千元)	293,786,396	280,360,437	229,023,935
	贷款和垫款总额 (千元)	202,922,010	189,688,151	181,800,944
	营业收入 (千元)	7,204,769	6,567,550	7,203,045
	纳税总额 (千元)	1,034,958	1,302,191	1,593,036
	归属于母公司股东的净利润 (千元)	2,462,237	2,424,443	2,804,324
	总资产收益率 (%)	0.59	0.65	0.86
	加权平均净资产收益率 (%)	8.22	8.57	10.59
	不良贷款率 (%)	1.35	1.25	1.32
	资本充足率 (%)	13.14	12.84	14.12
	拨备覆盖率 (%)	197.07	201.63	224.21
	涉农贷款总额 (千元)	8,561,659	9,133,270	9,251,297
小微企业贷款总额 (千元)	35,072,477	35,706,739	31,434,843	
社会指标	营业网点数 (个)	178	177	181
	自助设备数 (台)	619	619	596
	客户满意度 (%)	99.99	99.99	99.99
	员工总数 (人)	3,275	3,273	3,280
	女性员工占比 (%)	61.80	61.90	61.71
环境指标	网络银行交易金额 (千元)	906,988,356	912,037,292	871,233,730
	网络银行客户数 (人)	2,538,009	2,161,214	1,852,104
	电子渠道交易笔数替代率 (%)	96.86	96.47	95.37
	总行人均耗水量 (吨/人)	19.36	22.44	26.70
	总行人均耗电量 (度/人)	2,542.51	2,424.49	3,396.76

备注:

- 1、表中经济指标与年报中的数据口径一致，其它指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。
- 2、营业网点数包含分支行、社区、小微支行。
- 3、自助设备数包含自助取款机、存取款一体机、智能柜台、智能现金终端、智能填单机等设备。
- 4、网络银行包含手机银行、微信银行、直销银行和网上银行。

利益相关方期待

本公司高度重视来自利益相关方的期望与诉求，积极拓宽沟通渠道，健全长效沟通机制，及时回应各方诉求，不断完善行动举措，促进与各方的和谐共赢。

利益相关方	期望诉求	沟通方式	回应举措
政府与监管机构	响应国家、区域发展战略布局； 遵守法律、文件规定； 响应各级政策要求； 支持实体经济发展； 支持社会民生； 依法合规经营； 防范金融风险	遵守法律法规、文件规定和要求； 研究和执行金融政策； 接受审核与监督； 参与政府、监管等相关会议； 开展工作汇报、日常调研和沟通以及报送统计数据等工作； 强化合规经营和内控管理，防范金融风险	
股东及投资者	公司治理完善； 持续稳健经营； 规范开展信息披露； 稳定合理的投资回报； 维护股东及投资者合法权益	股东大会； 定期报告与信息公告； 业绩说明会； 投资者沟通互动	落地发展战略、推动发展转型升级； 规范公司治理； 履行信息披露义务； 加强投资者关系的主动管理； 创造可持续的价值回报
客户	提高服务品质和效率； 提供丰富的金融产品； 保障消费者权益	线上线下全渠道服务、客服热线、客户满意度调查、客户主题活动、客户权益维护等	洞悉客户需求和期望，加强产品创新； 推动线上线下融合发展，提升服务品质； 强化金融科技赋能，提升客户体验； 持续开展金融知识宣传和客户满意度调查，健全消费者权益保护机制
员工	良好的薪酬福利； 健全的职业发展通道； 舒适的工作环境； 完善的权益保障	建立面谈和申诉机制； 开展专业技能及综合素质培训； 组织各类主题活动等	关爱员工成长，创造良好的工作环境； 促进员工发展，加强专业培训，畅通职业发展通道； 保障员工权益，健全薪酬激励机制，构筑员工保障体系； 加大员工关怀，开展丰富的文体活动
供应商及合作伙伴	公平采购； 诚实守信； 合作共赢	招投标会议； 调研走访； 业务交流与合作等	坚持公开公平公正、诚实守信的集中采购原则； 加强交流合作，开展各类集中采购活动； 与供应商、合作伙伴建立长期良好的合作关系
环境	支持低碳经济发展； 坚持绿色发展	绿色相关信息披露； 多项环保公益活动等	发展绿色金融； 实施绿色运营； 绿色低碳环保宣传； 节能减排； 绿色采购
社区	提供社区服务； 支持美丽社区建设； 营造和谐、健康的社区环境	社区金融知识普及； 慰问走访； 社区金融服务活动	开展社区金融知识宣传； 支持社区项目建设； 开展社区服务、公益活动

第二章

深耕区域 支持实体经济

2023年，本公司坚守金融初心，紧扣国家经济发展脉搏，将自身发展主动融入到区域经济转型升级中，深耕特色行业金融，提升跨境金融服务能力，持续支持区域经济高质量发展。

社会篇



助力区域经济发展

本公司紧扣地方经济建设主旋律，主动契合区域经济发展需求，积极支持区域重点项目、重点领域和重点产业链的建设发展，不断提升金融服务效能。

一、支持重点项目建设

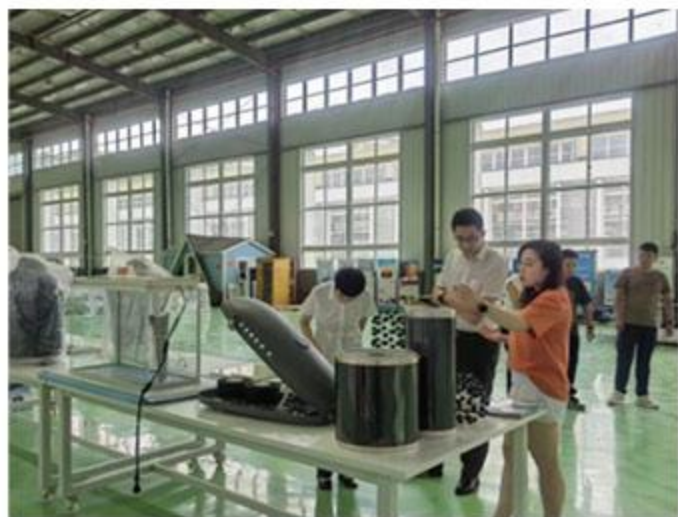
○ 一是，**建立专项工作机制**。建立由行领导牵头总分支联动的专项工作机制，主动对接政府职能部门，及时掌握项目建设需求。同时，建立“客户经理+产品经理”的大公司条线服务模式，通过整合传统商业银行与新型投行的各类产品和工具，探索“专项债+银行融资”模式，积极支持陕西西安经济发展和重点项目建设。

○ 二是，**加大信贷支持力度**。以“一带一路”倡议、西安“双中心”建设等政策导向为指引，立足区位优势，围绕省市重点基础设施和重点企业，加大信贷支持。2023年，为省市重点项目提供资金支持超过88亿元。

○ 三是，**提升综合金融服务能力**。围绕客户多元化的金融需求，打造全方位、综合化金融服务方案，服务省市重点项目、重大工程建设，尤其针对制造业企业项目，通过数字化方式强化对重点项目的营销督导和过程管理，提升数字化综合服务能力。

案例：支持延安新材料产业园重点项目建设

延安市宝塔区某公司承建的“延安新材料产业园（二期）”项目是2021-2022年度陕西省重点项目。本公司强化融资需求沟通，制定了融资方案，形成了项目调查报告，提升了项目申报效率，并积极处理贷款发放过程中面临的困难，成功为企业发放固定资产贷款1亿元，为项目顺利推进提供了资金保障。



二、支持重点领域建设

○ 一是，**制定专项授信政策**。在《西安银行授信政策指导意见》中制定了专项支持制造业高质量发展的政策，聚焦新兴制造业、传统产业转型升级优质客户、科技创新重大项目和各细分领域龙头企业等重点领域优质客户，加大政策支持力度。

○ 二是，**制定专项考核激励方案**。针对制造业领域制定专项目标任务指标，并作为权重项纳入

分支机构考核体系中。同时，制定了专项激励方案，增加支持制造业等重点领域的激励奖励办法。

○ 三是，**加大对制造业领域的支持力度**。加大对高端装备、电子信息、汽车、现代化工、医药和新材料等重点领域的信贷支持力度，并给予FTP优惠利率。

三、支持重点产业链发展

○ 一是，**支持重点产业链发展**。通过跟进产业链重点项目，进一步加大对高端装备制造、电子信息和汽车等领域的信贷支持，促进产业链上下游企业的融通发展。

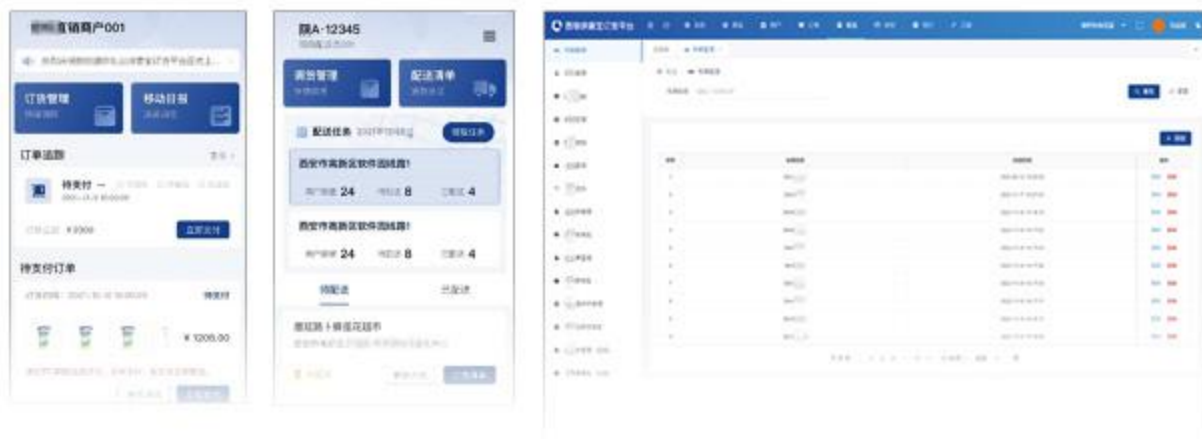
○ 二是，**创新供应链金融服务模式**。围绕产业结构转型升级，通过线上+线下的金融服务模式，提供票据、保理和应收账款质押等多元化供应链金融服务。为制造业、农业和文旅重点产业链企业提供资金支持近300亿元，重点支持了乘用车（新能源）产业链、钛和钛合金产业链等。

○ 三是，**推出数字化综合管理平台**。推出基于分布式搭建的供需宝综合订货管理平台，向客户提供线上订货、支付、财务、配送等功能服务，实现物流、资金流和信息流“三流合一”，提升了企业的订货、财务管理效率。该平台荣获中国金融出版社“金融科技年度案例奖”及城银清算服务有限公司“场景金融创新优秀案例奖”。



案例：打造供需宝综合订货管理平台赋能企业发展

2023年，本公司持续为西安某大型乳业集团提供综合订货管理平台服务，先后为其上线了乳制品常温低温商户订货模式功能、乳制品商超记账模式功能、商户支付手续费代扣等功能，支持商户快速入驻该平台，提升了企业的运营管理和数据分析能力。



案例：完成“陕西首单”生鲜电商供应链贷款业务

2023年3月，本公司铜川分行完成了“陕西首单”生鲜电商供应链贷款业务。该业务是基于淘宝、京东和抖音等电商平台交易背景下，本公司通过订单融资、数据驱动和过程控制等方式，解决平台内电商企业轻资产、无担保和无抵押的融资痛点，被铜川日报、铜川市商务局在官方网站进行了报道。



深耕特色行业金融

本公司围绕区域经济发展特点，结合自身战略导向，大力发展科创、文创等特色金融，支持区域特色产业发展。

一、发展科创金融

本公司严格落实政府与监管部门关于实施创新驱动发展战略的决策部署，加大全行对科技创新和关键核心技术攻关的支持力度，通过完善科技金融产品运营和管理，突出特色化服务模式，促进金融与科技产业融合发展。

四是，**实施尽职免责**。制定下发《科技型企业授信业务尽职免责管理办法》，明确尽职免责、失职追则的原则，优化科技型信贷业务的尽职认定流程，进一步缓解分支机构和前台业务人员的不良科创贷款的考核工作压力，有效提升对科技企业“敢贷、愿贷”的积极性。

一是，健全制度指引。制定下发《关于支持西安“双中心”和秦创原高质量建设的工作方案》，明确全行科创金融的整体工作方案和内容指引；设置科技型企业贷款的量化考核指标，强化总行对分支机构科创信贷的督导力度。

案例：发放首笔“技术研发贷”

2023年12月，本公司高新科技支行为某制造业企业发放了首笔“技术研发贷”。为缩短该笔贷款业务的审批流程，在授信方案确定和业务报审期间，本公司开通了“绿色通道”，第一时间为其发放3年期1,000万元的信用贷款。该笔“技术研发贷”使企业在享受低利率贷款的同时，获得了财政贴息的政策优惠，有助于降低企业的融资成本。

二是，强化产品创新。推出科技型企业专属的“技术研发贷”和线上产品“科企e贷”，并通过引入科技型企业的经营生态层的专利数据，针对不同客群采取差异化风控和授信审批策略，有效满足科创企业的信贷融资需求。

三是，加强营销对接。针对监管与政府名单内科技企业，积极参加省市科创信贷产品宣讲和营销对接会，建立对接反馈通报监管机制，逐户精准开展科创企业融资服务对接工作。同时，全面压实“陕企通”“秦信融”“小微通”等平台的应用，建立平台融资需求对接机制，满足平台推送的科创企业合理融资需求。



二、发展文创金融

本公司通过产品创新、服务体系搭建和多元化融资渠道设计等方式，为区域内文化旅游产业高质量发展提供金融支持。截至 2023 年末，文旅贷款余额突破 200 亿元。

一是，创新特色产品。针对影视制作、景区开发和景区商业三大省内优势细分行业，开发了影艺贷、文景贷和景商贷三款文创金融特色产品，支持了《白鹿原》《大秦帝国》《黄土高天》《功勋》《逐梦蓝天》等影视剧的制作，支持了灞桥湿地公园、法门寺、华山景区、乐华城、昆明池、大唐西市、照金、华清池、世博园等景区的建设和提升改造，为省内文化产业创新发展提供了金融支持。

二是，搭建服务体系。聚焦“金融+场景+生态”模式，通过线上+线下及手机银行+微信小程序

的模式，协助景区实现客流监控、运营分析、活动决策等方面的数字化转型，为陕西文旅企业提供定制化、专业化和个性化的“智慧景区”解决方案，帮助景区节省人工成本，提升资金管理效率。目前，“智慧景区”解决方案已应用于西安城墙、西安大唐芙蓉园和兴庆宫等多家知名景区，累计服务市民 150 万人次。

三是，丰富融资渠道。除传统信贷支持外，本公司还通过认购企业短期融资券、中期票据、企业债券及非公开债务融资工具等方式满足客户的资金需求，先后支持了陕文投、曲文旅和陕旅集团等一批优质的文化旅游企业，支持了陕西红色旅游项目、重点旅游项目和文化旅游生态园区的建设和文化宣传等。

案例：赋能西安城墙景区运营数字化转型

本公司先后为西安城墙景区打造了涵盖门票销售、在线选座、文创商城、OTA 分销和旅行社线上批量购票等功能的平台，并围绕春节热点新增了本地市民开放日、本地市民惠民卡、自动分账、景点讲解和数据大屏显示等功能，助力西安城墙景区提升管理效能。



案例：为陕西某旅游集团发放贷款

陕西某旅游集团有限公司是渭南市旅游行业的龙头企业，本公司在了解到企业的实际困难后，积极组建团队进行对接走访，并加快了业务办理流程。2023 年，累计为该公司发放贷款 2.4 亿元，有效的解决了企业流动性资金不足的问题。



提升跨境服务能力

本公司始终坚持本外币一体化的发展战略，致力于为企业提供优质全面的跨境金融服务，更好支持陕西涉外经济的高质量发展。

一、支持涉外经济发展

支持企业“走出去”

通过加强产品创新、优化业务管理和提升服务水平等方式，不断加大对“走出去”企业的贸易结算及融资支持力度。

扩大代理行覆盖范围

着力拓展“一带一路”沿线国家代理行网络建设，满足企业跨境投融资需求，提升跨境金融服务质效。截至 2023 年末，代理行网络覆盖 41 个国家和地区的 212 家金融机构。

创新跨境服务模式

围绕中欧班列“长安号”的发展需要，加大与沿线国家金融机构的沟通交流，积极探索跨境金融服务新模式，促进涉外贸易发展。

二、支持企业跨境融资

本公司紧跟市场变化及客户需求，利用融资性保函等金融工具，支持优质企业在境外市场、离岸市场等区域开展融资活动，创新研发了“点心债”保函金融产品，帮助企业有效降低发债成本、规避汇率风险。

案例：创新开展“点心债”保函业务

2023 年 9 月，本公司通过备证增信的方式，支持陕西西咸新区某集团在香港和澳门两地成功发行陕西首笔“点心债”共 10.65 亿元，助力该企业在境外资本市场上首次亮相的同时，帮助企业有效降低发债成本、规避汇率风险。



第三章

匠心服务 践行普惠金融

本公司聚焦主责主业，持续增强对小微企业的扶持力度，助力美丽乡村建设，提升市民金融获得感，不断为普惠主体提供高效、便捷的金融服务。

社会篇



支持小微发展



本公司积极落实“量增、面扩、价降”等监管考核要求，持续加强产品创新与研发力度，完善内部激励约束机制，不断提高风险管控能力，有效降低普惠小微企业综合融资成本，持续提升服务质效。截至2023年末，普惠型小微企业贷款余额72.54亿元，较年初增加13.12亿元，增速为22.08%。

创新普惠小微金融产品

推进小微金融产品创新，完成“西银e贷保证版、抵押版”“科企e贷”“房抵贷”和“商超贷”等多个普惠小微业务产品的上线运行。同时，对线上产品“西银e贷”和“房抵贷”的风控模型开展多次迭代，优化风险预警和定价策略等功能，不断提升普惠小微产品的适配性。

强化信贷风险防控

持续加强对小微信贷资产的风险监测，加大常态化现场与非现场贷后检查力度，提高小微信贷风险识别与预警能力；加大“西银e贷保证版”“线上抵押类贷款”等系列产品的推广应用，依托核心企业信用场景推进批量普惠业务发展，分散并降低普惠业务风险。

健全绩效激励约束机制

完成小微客户经理评级方案的上线运行，合理提升小微条线岗位激励标准，逐步提升普惠单户新增绩效激励水平；积极落地对普惠小微、科创和普惠涉农贷款等小微业务的FTP价格优惠；通过明确评级、提高激励、强化考核和加大优惠力度等举措，激发分支机构的展业积极性。

加大公普联动力度

建立公普联动机制，大幅度调整优化批量普惠业务的审批流程，加大针对供应链、产业链上普惠小微客群的营销力度；分支机构根据自身业务适配性，积极拓展批量场景业务，通过“公普联动”产品创新实现普惠小微信贷的批量投放和稳定增长。

建立小微营销督导机制

建立分支机构“一把手”负责制和约谈督导机制，帮助其解决业务诉求及面临的问题；建立和完善普惠小微业务营销队伍，提升分支机构线上、线下普惠业务的客户触达能力。

提升小微贷款审批效能

畅通绿色审批通道，合理优化审批流程，加强在审业务的总、分信息沟通协调，形成敏捷开发、快速响应的信审合作方式；为确保授信审批工作高效完成，对小微企业、科技创新和普惠涉农等重点领域及薄弱环节业务实行“限时办结制”。

降低小微信贷融资成本

灵活运用人民银行支小再贷款货币政策工具，与同业合作开展转贷款业务，将政策性优惠利率及时传导至实体经济，为普惠小微企业发展提供低成本的资金支持。

案例：延安分行与秦创原（延安）创新促进中心签订战略合作协议

2023年4月，延安分行受邀参加了秦创原（延安）创新促进中心政银企合作对接会，与秦创原（延安）创新促进中心签署了战略合作协议。以“西银e贷”“乐享贷”“新市民e贷”等多款小微企业金融产品为基础，以“线上+线下”信贷产品创新组合的方式为小微客户提供综合金融服务，助力小微企业健康发展。



案例：搭建小微信贷业务管理中台

本公司通过搭建小微信贷业务中台，陆续上线小微企业“西银e贷保证贷款”“科企e贷”“房抵贷”和“烟商贷”等小微信贷产品，不断提升小微业务的场景化、数智化能力，有效满足小微企业“短、小、频、急”的融资需求。

建设美丽乡村

本公司积极响应国家乡村振兴战略，深入细化乡村振兴专项政策要求，完善乡村振兴工作方案，强化对涉农产业链上下游企业的金融支持，将更多金融资源投入到乡村振兴与三农发展领域，支持涉农经济可持续发展。截至2023年末，本公司发放涉农贷款近40亿元，涉农贷款余额近86亿元。

强化顶层设计

制定了《西安银行2023年授信政策指导意见》《西安银行关于进一步做好全面推进乡村振兴金融服务的工作方案》《西安银行关于乡村建设行动推进的工作方案》等专项工作文件，细化了乡村振兴政策要求和推动措施；增加县域网点机构数量，在总行层面增设了涉农专营团队，分行层面设立涉农业务专员，乡村振兴组织架构不断得到完善。

加大展业力度

围绕粮食生产区、春耕备耕、“三夏”生产、秋粮收购、高标准农田建设、原奶牧场和乳制品行业等涉农重点领域，通过与农业农村局、乡村振兴局等政府相关部门合作，依托“秦信融”平台、农业产业园区等渠道，获取涉农业务建设项目及融资企业名单，加大对接营销力度，提升“三农”业务展业质效。

推动联动发展

聚焦农业产业链、供应链，强化与核心涉农企业及链上小微企业的业务联动，在对核心涉农企业授信的同时，切分一定比例的授信额度，为供应链上普惠涉农企业或链上普惠涉农客群、核心涉农企业子公司提供授信，促进涉农和普惠涉农业务的联动发展。

开发特色产品

持续扩大“西银e贷”“房抵贷”等线上产品的县域覆盖面，加大产品宣传推广力度，加快推出线上业务；自主开发符合地方经济特点的涉农特色信贷产品，创新符合自身实际情况和区域融资需求的涉农信贷产品。

强化考核激励

明确设置针对涉农、普惠涉农企业贷款的量化考核指标，强化总行对分支机构涉农信贷支持的考核力度；大幅提高县域普惠业务的贷款管户激励标准，落地普惠涉农贷款的FTP价格优惠，激发前台业务人员展业热情，助力服务县域经济。

完善审批机制

建立“三农”业务绿色审批通道，实行“限时办结制”，强化“实质合规”和“实质风险”审批导向，加强在审业务的总分支信息沟通协调，坚持优先安排、优先受理、优先授信和优先发放，促进业务高效审批。

优化线上服务

强化金融科技发展，推动线上项目加快落地，为本省乡村地区搭建了非接触式缴费平台，实现便民缴费一站式办理，促进金融与民生系统互通和乡村公共服务便利化。

案例：开展定点帮扶工作

本公司制定了《西安银行高质量服务乡村振兴工作方案》，成立了乡村振兴工作实施小组，开展年度定点帮扶计划专题研究，确保乡村振兴各项措施落到实处，全行共采购各类消费帮扶农产品金额为160万元，向渭南村和洪水村共投入帮扶资金41万元。渭南村工作队荣获“西安市定点帮扶工作先进集体”荣誉，洪水村工作队荣获“渭南市驻村帮扶先进集体”荣誉。

案例：为蓝田县某自来水公司打造线上水费缴纳渠道

2023年2月，本公司为蓝田县某自来水公司新增了物联网表模式的水费缴纳渠道，方便居民通过线上+线下渠道完成水费缴纳，进一步推动了公共缴费数字化向乡村、城镇延伸，提升了蓝田县居民的线上缴费体验。



案例：支持陕西富平某绿色农业发展有限公司发展柿子产业



陕西富平某绿色农业发展有限公司是一家集柿饼种植、柿饼加工和柿饼销售为一体的企业。2023年，渭南分行主动了解企业的资金需求和实际经营情况，向其发放500万元的流动资金贷款，及时解决了企业在柿子收购、柿饼加工过程中的资金需求。

案例：建立了全省首家农村普惠金融综合服务站

铜川分行紧抓铜川作为国家级普惠金融改革试验区契机，与耀州区天宝路街道办事处联合打造了全省首家农村普惠金融综合服务站，以惠民、利民和惠民为导向，构建了“政务服务+生活服务+金融服务”三位一体的助农场景服务体系。农村普惠金融综合服务站自2023年6月设立以来，组织社区农户居民开展了形式多样的传统节日宣传活动4次，金融知识讲座5场，燃气宣传活动3场，国债下乡宣传活动4场，累计发放普惠金融政策宣传资料2,000余份，国债销售59万元，天然气累计非现金缴费65笔，并向居民赠送天然气450立方，为24户居民赠送了燃气意外伤害保险。



服务市民百姓

本公司坚守地方法人银行的责任担当，积极践行金融工作的“人民性”，通过开展新市民金融、养老金融、消费金融、便民金融以及人才服务等举措，持续满足市民百姓的多元化金融需求。

一、发展新市民金融



03. 加强金融服务宣传

为提高新市民金融服务的可得性和便利性，本公司制定了新市民金融服务宣传方案，通过微信公众平台，针对毕业生、个体经营和进城务工等新市民群体，围绕住房按揭贷款、征信知识、存款保险制度普及和防范金融诈骗等方面开展金融服务宣传，帮助新市民群体增强对相关领域的认识和了解。

01. 建立专项工作机制

成立“西安银行强化新市民金融服务工作实施小组”，统筹规划、协同推进新市民金融发展；立足现有产品，打造新市民专属产品，不断提升新市民金融的服务质效。

02. 确立重点支持对象

重点支持因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，且未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体；支持吸纳新市民群体就业较多的小微企业融资需求，持续加大对吸纳新市民就业能力较强的辖区产业链供应链上的小微企业的信贷支持力度。



04. 提供按揭贷款便利

结合新市民收入特点,在传统收入认定的基础上,增加了支付宝、微信等流水收入认定方式,将借款人年龄标准延长至70岁,基于最低利率标准执行贷款利率,并积极跟进共有产权房项目进度,优先支持新市民首套、刚需和改善性购房资金需求。

二、发展养老金融

01. 丰富养老金融产品

为更好地服务“银发客群”,推出养老储蓄产品,对60岁以上老年客群发售“银发专属大额存单”;推出代销金融产品,不断丰富针对老年客群的多元化产品体系,目前已代销14只养老目标FOF产品。

02. 提供适老化金融服务

通过行内微信公众平台持续开展养老金融知识宣传活动,并针对老年人金融常识缺乏、对流行诈骗手段不熟悉的情况,从养老服务、养老项目、养老产品、以房养老、养老保险及养老帮扶等方面,帮助老年客群提升对养老金融的认知水平,帮助他们防范诈骗事件发生。



三、发展消费金融

01. 发展汽车金融

紧跟新能源汽车发展机遇,针对有购车需求的消费者,研发上线新能源汽车信用卡分期产品。该产品以纯线上、直客方式完成贷款申请、合同签订和款项发放等流程,具有利率低、无抵押无担保、流程便捷和不限汽车品牌等优势,为汽车金融消费者提供了优惠和便捷。

02. 创新消费贷产品

针对智联机关项目的特定客群(白名单制),自主研发了线上产品“智联机关快E贷”。该产品是本公司首款利用自主大数据风控模型、纯线上化审批和客户自主用信的贷款产品,实现了客户申请、贷款审批、放款及还款的全流程线上操作,极大提升了贷款的便利性。

03. 深化消费场景应用

围绕市民衣食住行等日常消费需求,持续开展“五元观影”“壳牌加油”等信用卡消费优惠活动,并陆续推出与“盒马”“美团”“苏宁”和“支付宝”等头部品牌合作的消费活动,为市民提供更为智能、便捷和优惠的消费体验。

四、发展便民金融

01. 完善网点功能建设

为方便市民金融消费,持续完善网点功能,为市民提供生活缴费、长安通电子圈存等便民金融服务;持续扩充个人贷款业务经办网点;设立覆盖省内十地市的39家社保卡服务网点,并在西安市政务大厅布设了社保卡服务专区,便利用户一站式办理政务和社保卡相关业务。

02. 下调存量房贷利率

组建了“西安银行存量个人住房贷款利率调整工作实施小组”,拟定整体方案、调整原则、实施计划及开发需求等,分层级开展多场督导培训会

议和考试,提高一线对政策的熟识度,有序推进存量个人住房贷款利率调整工作,给广大购房者带来了实惠。

03. 提升客户体验

客户体验与服务革新中心组织青年员工对旅游、社区、便民缴费、交通出行和停车等商户的互联网金融服务进行现场体验,促进服务质效提升;成立了“小西直播间”,通过“手机银行+微信视频号”双渠道,围绕各项业务开展了23场直播活动,观看量7万次,点赞21.6万次,为市民了解金融服务提供了便利。

案例: 提供智能柜台便民服务

在西安市行政审批局的大力支持下,本公司智能柜台系统接入市一体化政务服务平台,可实现自助办理不动产查询、房屋证明打印、公积金信息查询、贷款信息查询等便民服务,且在智能柜台系统中嵌入了西安市下辖区县、直属部门及街道的5万余个政务事项办事指南,可实现在线申报1,600余个政务服务事项。

案例: 办理了安康市首笔二手房“带押过户”业务

安康分行深入研究《关于协同做好不动产“带押过户”便民利企服务的通知》等政策,积极和安康市高新区不动产登记管理局沟通协商“带押过户”试点相关工作,梳理业务操作流程,逐项解决政策堵点、难点。2023年5月,安康分行办理了陕西首笔二手房跨行“带押过户”、安康市首笔二手房“带押过户”贷款业务,该项业务有效缓解了买卖双方的大额资金筹款压力,缩短提前还款、抵押物解押等所需的时间。



案例: 设立渭南政务服务中心服务窗口

2023年5月,本公司渭南分行正式设立渭南政务服务中心服务窗口,通过布放智能POS终端,安排专人入驻窗口办公等方式,为办事群众提供业务咨询、贷款面签和房款资金缴纳等金融服务,实现了二手房监管资金归集和“一站式”综合服务窗口的建设。



对接高端人才

本公司充分发挥“西安人才服务银行”作用，聚焦全市高层次人才，持续加大金融服务力度，提升服务高端人才质效。



一是，加强对高层次人才的信贷支持。

积极贯彻落实西安市人才工作要求，主动了解高层次人才金融需求，为高层次人才所在企业提供高效、低息的信贷支持，为高层次人才个人提供优质金融服务。

二是，搭建人才综合服务平台。

协助西安市委组织部研发了“西安人才微信小程序”，助力市委组织部升级改版“西安人才”小程序2.0，优化走进西安、特色服务、人才政策、专享服务和金融服务等六大板块。同时，链接了西安市首批授牌创建的76个人才交流服务平台，全面覆盖西安市从A到E的所有人才客群，

各类人才可凭“人才码”享受对应商家的优待服务。

三是，上线西安人才协会公众号。

助力西安市委组织部于2023年11月上线了西安人才协会公众号，向协会会员提供了会员申请、会员服务、智库专家和人才活动预告等服务。

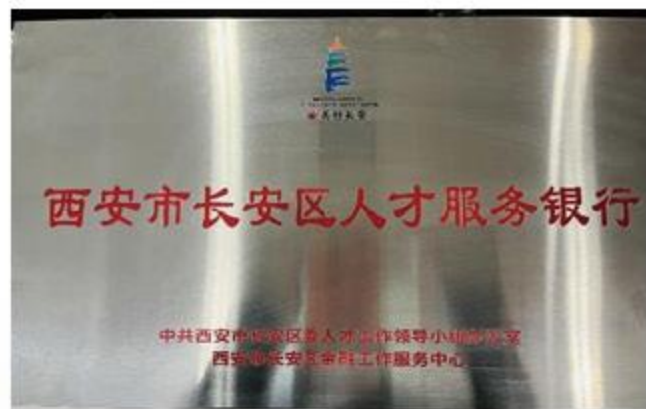


案例：成为西安地区首家“人才服务银行”

“西安人才服务银行”是西安地区首家，也是目前唯一一家市级层面的“人才服务银行”。“西安人才服务银行”从人才专属金融服务、人才无忧生活金融服务和人才增值服务三个方面，为全市引进的高层次人才提供专享、便捷和高品质的金融服务。该项目荣获西安市金融工作局“支持拓宽融资渠道—十佳金融创新产品奖”。

案例：支持人才创新创业

2023年3月，长安支行参加了长安区“人才+金融”沙龙暨长安区人才服务银行授牌仪式，长安支行与高层次人才及企业代表进行了全方位交流，致力于为全区高层次人才提供优质的金融服务，获得了“西安市长安区人才服务银行”称号。



第四章

倾心奉献 共建和谐社会

2023年，本公司坚持金融向善，努力反哺和回馈社会，着力提升客户体验、保护客户权益，持续开展公益活动，与社会同发展、共进步。

社会篇



服务智慧生活

本公司紧密围绕市民百姓的日常金融消费需求，增强线上渠道服务能力，打造智慧生活平台，提升市民客户的线上金融消费体验。

一是，构建增值服务体系。

针对市民的积分兑换、分期支付、话费油卡储值、生活缴费、电影购票和美食消费等多元化生活需求，优化更新信用卡商城视觉和点击交互体验，新增宠物专区、儿童母婴等板块，开展商城内低价秒杀、限时特惠等活动，方便广大市民消费支付的同时，为其提供更多优惠。



二是，升级移动智慧服务。

通过对外发布手机银行 8.0，升级存款、贷款、理财、积分和直播互动等功能，推出社保、关爱和小微等专区，完善转账、扫一扫和数字人民币等 70 类服务，改造 1,200 多个交互流程，不断提升市民移动智慧金融服务的便捷性和体验感。



三是，打造智慧生活平台。

建立线上线下一体化、智能化物业管理平台，支持西安市智慧社区建设。定制研发公积金线上自动提取功能，实现自动代扣房租缴纳，为社区管理及费用收缴提供了便利。



案例：支持西安市某集团智慧社区建设

本公司为西安市某集团量身定制了线上线下一体化、智能化的物业管理平台，向该集团辖属社区及租户提供了统一的物业管理和租金在线缴纳服务，协助其实现了数据统一化和数字化物业管理目标。截至 2023 年末，平台为该集团辖属 14 家物业公司、119 个社区、16.7 万户住户提供了服务。



案例：为西安市某集团定制研发公积金线上自动缴纳功能

本公司为西安市某集团定制研发的公积金线上自动缴纳功能，于 2023 年 1 月 5 日实现用户签约。租户在线完成公积金自动提取验证后，系统自动按月发放房租等额公积金至银行卡中，大幅提升了房租的收缴便利性及效率。

案例：推进数字人民币在西安市的试点落地工作

本公司作为全国首批、陕西省内法人机构首家接入数字人民币的银行业金融机构，扎实推进数字人民币的试点落地工作。2023 年，共拓展热力、物业和加油站等领域的数字人民币商户近千户。其中，2023 年 9 月至 11 月 30 日，针对西安市 20 家已开通数字人民币收单的合作热力公司，提供了覆盖 564 个社区的暖气费数字人民币线上缴费服务，并推出使用数字人民币在线缴纳暖气费可立享 30 元现金红包的优惠活动，为市民带来更多便捷和实惠。



保护客户权益

本公司坚守“消保为民”的理念，深刻把握金融工作的政治性、人民性，积极化解消费投诉，加强金融知识的普及宣传和金融教育，依法维护消费者的合法权益。

完善消费投诉处理工作机制

通过强化对总行各部门、各分支机构消费投诉的督办和考核力度，持续完善消费者权益保护全流程管控工作机制，提升全行各条线消费投诉纠纷化解能力。2023年，共受理投诉工单 3,048 件，各项消费投诉办结率 100%，所有投诉在有效期内得到了办结。

开展对员工的消保培训教育工作

组织全行中、高层管理人员、基层业务人员及新入职员工，开展了金融消费者权益保护投诉实务培训和消费者权益保护应知应会测试，强化了对监管制度的掌握与理解，增强了全行员工的消费者权益保护意识，提升了金融服务的客户满意度。

强化金融知识普及宣传活动

通过制定专项制度、设置公益性金融知识宣传教育专区、滚动播放短视频等方式开展宣传工作；聚焦“一老一少一新”，开展了“3.15 消费者权益保护教育”和“金融知识万里行”等集中教育宣传活动，向客户普及人民币、存贷款和反诈骗等金融知识。2023 年全行共开展宣传活动 1,500 余次，发放宣传资料 10 万余份。宣传活动被国家、省市级媒体报道 12 次，并被多家地市级媒体转载。

提升网点机构的服务水平

2023 年，北京国家金融科技认证中心对辖内营业网点相关标准执行情况进行了现场抽查，抽查通过率 100%，本公司荣获“2023 年度银行营业网点国标示范机构”。同时，建工路支行、建设东路支行 2 家网点获得了“四星国标”认证；和平门支行、丈八北路支行、雁南五路支行和软件园支行 4 家网点获得了“三星国标”认证。

强化客户数据安全

在数据存储方面，对不同级别的数据进行分类存储，采用加密技术确保敏感数据传输、存储的安全。同时，采取防 SQL 注入、XML 外部实体引用等措施，提升系统自身抵御攻击的能力；通过将生产环境与互联网、办公和测试环境隔离等举措，确保生产区域的数据安全；通过对敏感字段进行脱敏处理等举措严控数据使用。

案例：通过互联网渠道推进金融消费者权益保护宣传工作

本公司充分发挥互联网传播优势，通过手机银行、微信银行、企业微信和视频号等渠道，围绕防范电信诈骗、非法集资等内容开展宣传工作共计 100 余次。其中，微信公众号推送 30 篇宣传稿，累计阅读量近 4 万次；手机银行宣传 20 余次，累计覆盖 150 万人；总计开展直播活动 23 场；通过微信视频号发布系列防范诈骗等短视频 4 条。同时，不断创新宣传路径载体，探索尝试通过手机银行+视频号双渠道直播形式，播放宣传普惠金融、新市民、消保权益、理财、信用卡和福利活动内容，有效推进金融消费者权益保护宣传工作。



案例：走进党群服务中心开展金融知识宣传活动

2023 年 9 月，雁塔支行走进长延堡街道星城映月社区党群服务中心开展了“金融知识进社区”宣传活动。活动现场，雁塔支行工作人员聚焦社区老年群体的金融消费需求和日常生活涉及的服务场景，通过以案说法、现场答疑和发放宣传折页等方式，向老年人重点讲解社保、养老和电信等常见的诈骗形式和案例，提醒老年人不要相信“天上掉馅饼”，守护好自己的“钱袋子”，帮助老年人提升风险防范意识。



案例：组织客户观看反诈题材电影《孤注一掷》

2023年8月，宝鸡分行联合宝鸡市公安局经文保支队、中国人民银行宝鸡市分行共同举办客户观影答谢活动，邀请客户、员工及家属共400余人走进电影院，集中观看反诈题材电影《孤注一掷》，让大家身临其境地感受诈骗案件带来的后果，帮助大家增强反诈意识。同时，在影片放映前，请宝鸡市公安局相关人员向大家分享了新型电信诈骗案例，讲解日常反诈技巧，帮助大家守好自己的“钱袋子”。



案例：开展“反诈宣传 走进校园”宣传活动

2023年11月，宝鸡分行走进宝鸡市金台区职业教育中心，为全校师生带来了一堂“反诈法治课”。活动现场，分行员工以“反诈宣传 走进校园”为主题，为全校1,100名师生进行了现场授课，从诈骗的类型、诈骗的手段以及防范诈骗的措施等方面展开宣讲，重点对刷单、电商诈骗和校园贷等案例进行详细剖析。同时，通过向在校师生发放宣传折页、悬挂横幅标语的方式，帮助师生们提高防范电信网络诈骗意识。



案例：开展“共筑金融风险防线，建设和谐平安校园”活动

2023年3月，长安支行参加了由西安市金融工作局会同长安区人民政府等机构共同举办的“共筑金融风险防线，建设和谐平安校园”宣传活动，活动在西北政法大学长安校区开展。长安支行围绕“人民币防伪与鉴别”“校园电信诈骗”和“断卡行动”等金融知识进行讲解，让学生们掌握辨别真假

人民币的办法、洗钱和金融电信诈骗的危害，了解防范电信诈骗等知识，帮助大学生群体提升金融知识水平和风险防范意识。



案例：开展“金融知识进课堂 守护童心共成长”主题教育宣传活动

2023年5月，榆林分行走进榆林市第二十一小学，开展“金融知识进课堂 守护童心共成长”主题教育宣传活动。分行员工以“如何使用压岁钱”为切入点，以货币的发展历程为主线，通过“讲故事”的形式，向同学们介绍了爱护人民币的重要性、识别假币的方法和防范电信诈骗的技巧等金融知识，帮助他们提升学金融、懂金融和用金融等金融意识。



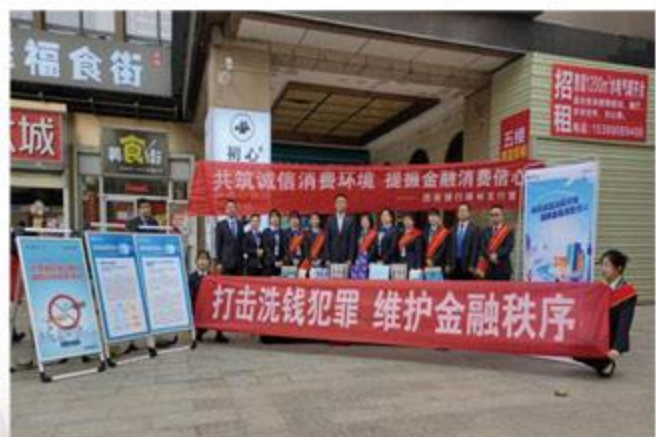
案例：开展“金融知识进校园”主题活动

2023年9月，雁塔支行辖内长安南路支行联合西安市公安局明德门派出所，走进西安财经大学开展“金融知识进校园”主题讲座活动。活动现场，长安南路支行工作人员讲述了“校园贷”“套路贷”的特点及危害，指导广大学生掌握如何保护个人信息、安全使用银行卡等知识。同时，通过发放宣传折页、开展“有奖问答”趣味互动等方式，为同学们讲解了金融常识和风险防范技巧，增强他们的风险防范意识。



案例：开展“3.15 金融消费者权益日”宣传活动

2023年3月，碑林区行走进常春藤花园小区广场开展“3.15 金融消费者权益日”宣传活动。活动现场采取发放宣传折页、宣传讲解和互动问答等方式向群众讲解金融消费者八大权益、防范电信诈骗和非法金融广告的识别等知识，包括消费诈骗的套路以及买卖银行卡的严重后果，帮助市民提高对金融诈骗的认识，增强他们的金融风险防范意识和应对能力。



热心公益事业

本公司积极投身公益事业，围绕慈善助学、扶贫济困和爱心奉献等方面，开展多项志愿者和社会公益项目，以实际行动弘扬奉献社会的正能量。

- 慈善助学 -

心系存在上学难问题的学生，开展“小小银行家”“欢庆六一 静待花开”等主题活动，用实际行动帮助学生们圆上学梦，并增强学生们对金融基础知识的认识。

- 扶贫济困 -

向老年人、贫困人群和建筑工人等群体持续传递爱心，开展适老化服务、金融知识宣传和送温暖等多项慰问活动，并向他们普及金融知识，提升他们的金融风险防范意识。

- 爱心奉献 -

开展无偿献血、爱心驿站建设和栽种树木等多项公益活动，为关爱健康、守护和美化环境奉献自身力量。

案例：开展青年志愿者活动

2023年3月5日是第60个“学雷锋纪念日”，为将雷锋精神内化于心、外化于行，本公司团委组织全行各级青年志愿服务队开展了形式多样的学雷锋活动，广泛动员青年员工积极参与到无偿献血、金融知识宣传和适老化服务等活动中，全年累计参与人数1,377人次。

案例：建设户外劳动者服务站点

为给户外劳动者提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚、伤可用药、手机可充电”等暖心服务，本公司新建10家工会驿站，截至2023年末，全行共有30家工会驿站投入使用。高新支行营业室工会爱心服务点荣获“全国最美户外劳动者服务站点”称号，高新支行工会荣获西安市工会爱心服务点建设先进管理单位，高新支行营业室、朱雀路支行、文景路支行工会爱心服务点获三星级站点，高新支行营业室驿站管理员获评最美站长荣誉。



案例：开展 3.15 消费者权益日“小小银行家”金融知识进校园公益活动

在“3.15 消费者权益日”到来之际，铜川分行团委于 3 月 9 日来到铜川阳光中学小学部课堂，开展“小小银行家 成就大梦想”公益活动。活动中，工作人员通过现场讲解和播放启蒙动画的形式，讲解了货币起源、人民币历史、银行功能、零用钱管理及反假币等知识，帮助同学们增强对金融基础知识的认识。



案例：组织广大青年员工参与无偿献血活动

2023 年 3 月，为大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的雷锋志愿者精神，本公司组织开展了“青春献热血 挽臂献爱心”无偿献血活动，行团委组织全行近 40 余名青年员工积极参加，献血量超 10,000ml。同时，各分行团委积极组织青年员工在当地参加献血活动，用行动践行了雷锋志愿者精神。



案例：设立高考服务站提供高考义务服务

2023 年 6 月，是本公司长安支行第 12 年在青年南街支行设立高考服务站，服务站为考生、陪考家长及高考服务人员提供考试用品、清凉饮品、打印和复印等免费服务，并安排了舒适放松的休息区域供高考相关人员休息。



案例：劳动节慰问建筑工人

2023 年 4 月，渭南分行韩城市支行联合韩城市房地产协会，走进中汇地产城南锦绣项目部，开展“关爱城市工匠，致敬最美劳动者”活动，把温暖祝福、金融服务和金融知识宣传带给奋战在一线的建筑工人，帮助他们了解银行的相关产品，提高他们的金融风险防范意识。



案例：开展“欢庆六一 静待花开”儿童节主题活动

为给特殊儿童等弱势群体更多的关注与关爱，2023 年 6 月，渭南分行与渭南市特殊教育学校联合开展了“欢庆六一 静待花开”主题活动，将特殊儿童请进银行营业网点，向他们介绍银行网点布置区域功能、人民币纸币识别方法及残损人民币的兑换标准，并向其讲解非法集资的危害、如何避免陷入电信诈骗陷阱以及校园不良网贷的危害，提高同学们的金融风险防范意识。



案例：开展“汇聚金融力量 共建美丽乡村”学雷锋志愿服务活动

2023 年 3 月，汉中分行团委联合人行汉中中支团委赴西乡县三岔村开展了以“汇聚金融力量 共建美丽乡村”为主题的学雷锋志愿服务活动。活动现场，分行员工为三岔村的帮扶户打扫卫生，为独居老人做农活，为他们讲解电信诈骗、反假币和适老化服务等金融知识，并在三岔村党群服务中心广场边栽种了 16 棵观景树，帮助三岔村美化环境。



第五章

暖心关爱 携手员工成长

本公司坚持“以人为本”，保障员工合法权益，助力员工发展，不断提升员工的归属感、获得感和幸福感。

社会篇



维护员工权益

本公司严格遵守国家法律法规，尊重保护员工劳动报酬、请休假、社会保险等各项法定权益。



维护收入权益

根据《薪酬管理制度》《福利及津补贴管理办法》等制度，持续完善员工的薪酬福利待遇，建立考核激励机制，保障员工各项劳动收入权益。



维护请休假权益

根据国家规定执行国家法定公休假，参照《劳动法》《劳动合同法》及省市法规，制定了《西安银行员工请休假制度》，持续完善请休假管理体系，保障员工的请休假权利。



维护健康权益

根据国家法律法规，为员工建立了“五险一金”、补充医疗保险和全员体检等制度机制，形成了多层次员工养老健康保障体系，为员工提供多元化健康服务保障。

助力员工发展

本公司高度重视人才发展，通过搭建晋升通道、强化员工培训和优化激励体系等举措，持续促进人才发展。

一是，搭建职业晋升通道。

持续实施管理和专业技术序列双通道建设，为员工搭建专业序列晋升路径，扩宽专业人才职业发展空间和晋升通道，推进专业员工队伍向纵深发展。

二是，开展分层分类培训。

持续完善人才培养机制及培养模式，分层分类开展“管理人员”“专业人才”“新员工”等培训，推动青年员工培训体系落地，助力青年员工快速成长。2023年，组织开展各类培训110余期，参训人超过5,000人次。同时，搭建线上学习平台，推出线上公开课和线上专题培训课，实现资讯、学习和考试的一站式管理。

三是，优化激励约束体系。

建立了《非销售序列员工绩效管理办法》《非销售序列员工薪酬管理办法》《柜面序列员工管理办法》《客户经理管理办法》《支行长管理办法》等激励考核体系，确保薪酬与绩效考核制度公开透明，持续优化激励约束机制，发挥激励考核对员工发展的正向推动作用。

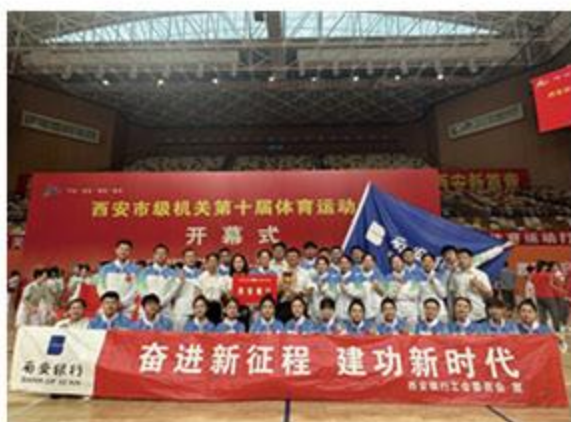
案例：开展“不负相伴智见未来”新聘人员岗前培训

2023年8月，本公司对109名新入职员工开展了“不负相伴智见未来·西安银行2023年新聘人员岗前培训”全封闭式培训。同时，持续优化培训方案和讲师结构、授课方式、培训形式、班级管理、社群管理等内容，推动人才培养机制不断完善。



践行人文关怀

本公司坚持“以人为本”，心系员工福祉，积极开展员工业余活动，强化评优选先工作，践行人文关怀，努力提供有温度的工作环境。



一是，丰富业余生活。

以“中国梦·劳动美”为主题，开展了全民阅读活动；组织员工参加西安市级机关第十届体育运动会，荣获团体第七名；组织参加陕西省金融职工运动会和金融职工篮球赛，荣获优秀组织奖；参加西安市职工工间操大赛荣获三等奖；参加西安市职工乒乓球大赛、国资委系统书法绘画展等活动，为员工搭建交流和才能展示的平台，促进多方位发展。



二是，开展评优活动。

大力弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神，开展评优选先，选送1名西安市五一劳动奖章、1名西安市工人先锋号、3名西安市职业技能带头人等；组织开展了数字化转型创新大数据劳动竞赛、反假币业务竞赛、跨境人民币业务竞赛和零售业务劳动竞赛等各类活动，12人获全国性奖项，16人获省级奖项，25人获市级奖项。同时，以开展西安市职工网络素质教育培训为抓手，推进职工教育工作，本公司荣获2023年西安市职工网络培训先进单位。

三是，践行救助关爱。

持续强化职工节日慰问、困难职工帮扶救助、职工互助保障、送清凉、送温暖和安全生产等工作，春节期间慰问困难职工、坚守岗位职工和驻村干部等80人，发放慰问金21万元，为职工办理在职职工住院医疗互助保障和在职工女工特殊疾病医疗保险，办理互助医疗住院报销108件；不断完善职工书屋、母婴关爱室等设施；组织开展女职工“两癌”筛查，六一儿童节关爱活动，组织55名一线职工赴汉中疗养休养，80名职工赴蓝田白鹿原开展工会进乡村活动。



案例：参加铜川市“助力三个年我要当先锋”主题劳动和技能竞赛活动

在“助力三个年我要当先锋”主题劳动和技能竞赛活动中，铜川分行选出12名业务骨干代表参加比赛，取得了良好的成绩。铜川分行荣获全市职业技能大赛国库业务“团体金奖”和征信业务“团体铜奖”，三名员工荣获国库业务技术能手。



案例：开展主题插花活动

为庆祝第113个“三八”国际妇女节，雁塔支行开展了“携手奋进新征程 巾帼追梦向未来”主题插花活动。女职工们充分发挥想象力和创造力，制作出了一件件赏心悦目的插花作品。同时，雁塔支行也为每一位坚守在一线工作岗位没能亲临活动现场的女职工送上了一束鲜花及节日的祝福，增强她们的幸福感和凝聚力。



案例：开展三八健康讲座活动

2023年3月8日，汉中分行邀请汉中3201医院妇科及医疗美容科医生，为分行女职工讲解了女性保养护理及妇女健康保健等知识，增强了女职工们对妇科疾病的了解。讲座结束后，由分行女工委组织全体女职工学习了习近平总书记关于妇女工作的重要论述，观看了《中华人民共和国妇女权益保障法》视频解读，让女职工们了解了妇女权益保护的相关知识。



案例：组织开展春季健步走活动

2023年4月，宝鸡分行组织开展了“起航新征程 健康向未来”春季健步走活动，分行领导及员工共70余人共同前往宝鸡市北坡公园参加本次活动。在四公里的健步走活动结束后，分行组织全体员工进行了翻数字、投壶和你画我猜等趣味团建小游戏，让大家在活动中充分展示各自的风采。



案例：举办职工趣味运动会

2023年10月，城南支行举办了职工趣味运动会，运动会包含摸石过河、众星捧月、鸿运彩球、云梯挑战和疯狂传送带五个项目，比赛现场气氛热烈，员工们争分夺秒、你追我赶，展现了锐意进取的精神风貌。



第六章

绿色发展 守护生态环境

2023年，本公司以国家“双碳”战略为指引，持续完善绿色金融体制机制建设，着力提升绿色金融服务能力，积极践行绿色运营与绿色办公，为区域产业绿色转型贡献金融力量。

环境篇



发展绿色金融

本公司践行绿色发展理念，将绿色信贷作为发展绿色金融的抓手之一，推动绿色信贷加快发展。截至 2023 年末，绿色贷款余额超过 17 亿元。

01 搭建绿色金融治理架构

搭建了由董事会、监事会、高级管理层和牵头部门组成的绿色金融发展治理架构。其中，董事会制定了《西安银行绿色金融发展工作指引》，明确了绿色金融发展的目标、要求和策略；监事会对全行绿色金融发展情况进行监督；经营管理层确定牵头管理部门，制定绿色金融目标，建立机制流程，明确职责权限，配备相应资源，共同推动业务发展。

02 建立绿色金融工作机制

成立了由行长任组长的西安银行绿色金融工作实施小组，制定了《西安银行绿色信贷管理办法》《授信政策指导意见》《西安银行支持绿色发展助推实现碳达峰碳中和目标的工作方案》等专项制度体系，建立了导向明确的绿色信贷考评机制，制定了绿色信贷准入标准，严格落实“绿色优先、一票否决”，持续加大对绿色领域的信贷投入。

03 强化绿色信贷投向管控

不断优化信贷投向，结合区域产业结构，加大对绿色农业、工业转型升级、绿色消费、节能减排和清洁能源等领域的信贷投入；将绿色信贷风险管理植入信贷业务管理流程，严格控制信贷资金流向。

案例：为陕西某环保科技有限公司提供绿色信贷

2023 年，本公司积极与陕西某环保科技有限公司对接，根据客户需求，制定融资方案，于 2023 年 6 月为企业发放流动资金贷款 500 万元，帮助企业解决了采购原材料过程中面临的资金短缺问题。



推动绿色运营

本公司通过推动函证业务数字化、办公流程优化和绿色网点建设等举措持续践行绿色运营理念。

一是，推动函证业务数字化。

为深入落实监管部门关于函证业务规范化、集约化和数字化的要求，本公司积极推动函证数字化项目建设和函证业务集约化处理，并开通了线上电子函证业务，提升了函证回函效率和质量。



二是，推动流程体验数智化。

发挥信息科技动能，以“数智化”为方向，推出基于零信任安全网关防护技术的移动 OA，并深化 RPA 技术应用，升级数字营销体系，提升工作效能，改善客户感知，优化跨部门、跨渠道和跨产品的流程体验。



三是，推动金融服务移动化。

持续创新移动金融服务模式，优化个人渠道的各项业务流程，全面提升线上化服务能力，降低客户前往网点的频次，提升客户的业务办理效率和体验。截至 2023 年末，电子渠道可替代率 96.86%。



四是，推动网点发展绿色化。

在机构网点新设、迁建选址和布局设计等方面，切实践行绿色环保健康的发展理念，制定了针对机构网点建设的要求和标准，持续探索“小而精”的机构网点运营发展模式，推动机构网点向绿色化发展。



案例：推出移动 OA，实现线上线下协同办公

本公司推出了基于零信任安全网关防护技术的移动 OA，该移动 OA 在保证安全可靠的前提下，实现了全部 OA 事项的移动发起、审批和查询等功能，提升了线上线下协同办公效率。

案例：打造数字员工运营平台

本公司持续加大 RPA 技术在各领域的应用，构建了企业级数字员工运营服务平台，在监管报送、客户服务和内部管理等多个领域实现流程的自动化处理，不断促进“业务+技术”的多元化融合。本公司“数字员工上岗西安银行线上服务再升级”荣获 2023 “工匠”优秀案例。



案例：升级手机银行“碳能量”积分体系

2023 年 12 月，本公司正式发布了包含碳能量等功能的手机银行 8.0，将原手机银行积分体系升级为“碳能量”积分体系。“碳能量”积分体系提供绿色生活、绿色支付、数字金融和其他等四大类服务，用户通过手机银行完成各类低碳行为后，可获取碳能量，然后利用主题日、抽大奖等方式兑换权益，激励用户坚持低碳绿色的生活方式。



倡导绿色办公

本公司持续将绿色发展理念贯穿在日常办公中，推行绿色办公、助力绿色发展。



一是，倡导绿色办公文化。

本公司坚持绿色低碳发展理念，通过示范、宣传和培训等方式，传播绿色文化，营造节约氛围，引导员工践行低碳办公、绿色出行、绿色消费、垃圾分类和光盘行动等行为，使全行员工逐步形成常态化的绿色生活办公方式。

二是，降低日常办公能耗。

推广召开视频会议和电话会议，充分利用电子公文传输系统收发和处理文件，控制纸质文件的印刷数量；采取办公用纸双面打印或重复利用、使用低碳环保型办公用品、更新新能源公车和调剂共享通用办公家具设备等方式，持续降低办公能耗。

三是，提高资源利用效率。

推动办公建筑和高消耗设施设备的绿色提升，推广应用节能低碳新产品、新技术，提升水、电、气和燃油等的利用效率；推进办公场所垃圾分类，通过设置分类投放指引、细化分类投放容器和强化分类投放实效巡查等方式，提高垃圾分类实效；强化数字化工具的应用，优化数据采集方式，对能耗进行监测与控制，推行能耗定额管理。

未来展望



2024年，本公司将坚持党建引领，坚持金融工作的政治性、人民性，以更高的站位和更大的社会责任担当，促进经营管理变革和特色业务打造，持续提升服务实体经济质效，做好五篇大文章，推动 ESG 实践，努力为社会、环境和经济创造价值，在高质量可持续发展道路上与各利益相关方携手共进、共谋发展。

FUTURE
TAKE

与您相伴，成您所想



Accompany You
Accomplish Your Dream